

LE SEGUENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (CGC) VALGONO PER CONTRATTI DI VIAGGIO CHE IL CLIENTE, QUI DI SEGUITO DENOMINATO "LEI", STIPULA CON LA DREAMLINES GMBH, HERMANNSTRASSE 9, 20095 HAMBURG IN QUALITÀ DI TOUR OPERATOR, QUI DI SEGUITO DENOMINA

1. CONTRATTO DI VIAGGIO

1.1 Con l'inoltro della richiesta di prenotazione Lei sottoscrive in modo vincolante per dieci (10) giorni la stipula di un contratto di viaggio. Tale richiesta può avvenire per iscritto, verbalmente (per telefono), per e-mail oppure tramite Internet (offerta).

1.2 Noi confermiamo il ricevimento della richiesta di prenotazione senza che ciò rappresenti una dichiarazione di accettazione della Sua offerta da parte nostra.

1.3 Il contratto di viaggio si intende stipulato solo al momento della notifica della conferma della prenotazione da parte nostra (stipula del contratto).

1.4 Qualora la conferma della prenotazione si discosti dalla richiesta di prenotazione, ciò comporta che la Sua offerta viene respinta e che Le verrà inviata una nuova offerta vincolante per dieci (10) giorni da parte nostra (controfferta). A quel punto il contratto di viaggio entrerà in vigore sulla base della suddetta controfferta, previa il suo consenso esplicito/tacito. Errori di scrittura/trasmisione evidenti non giustificano una controfferta.

1.5 Terze parti non sono autorizzate a sottoscrivere/confermare accordi accessori/garanzie per nostro conto. In assenza di un esplicito riferimento da parte nostra alle esigenze da Lei comunicate, non viene rilasciata alcuna conferma/garanzia per il soddisfacimento delle stesse. Anche eventuali accordi verbali presi con i nostri collaboratori avranno carattere vincolante solo previa esplicita conferma scritta da parte nostra.

1.6 L'entità delle prestazioni contrattuali si evince dalla Sua offerta e dalla conferma della prenotazione da Lei trasmessa. Eventuali prospetti diversi, in particolare quelli di altri offerenti di servizi (p. es. compagnie di navigazione/compagnie aeree) o altri messaggi pubblicitari non sono determinanti. Eventuali dichiarazioni pubblicitarie sul contenuto degli eventi e riguardanti gli artisti a bordo non saranno vincolanti e potrebbero essere soggetti a modifiche a breve termine, a meno che non siano

espressamente indicati come vincolanti nella conferma di prenotazione da parte nostra.

1.7 Facciamo presente che per i contratti di viaggio, in aggiunta alle presenti CGC sono da osservare anche eventuali prescrizioni dei rispettivi offerenti di servizi relativi alla realizzazione del viaggio. Sono da considerarsi, tra l'altro, eventuali limitazioni del bagaglio a mano e da stiva sugli aerei che dipendono dalla rispettiva compagnia aerea ed alcune compagnie di navigazione potrebbero rifiutare il trasporto di persone con determinate limitazioni di salute oppure anche con determinate cittadinanze. Con la Sua richiesta di prenotazione accetta anche le rispettive prescrizioni degli offerenti di servizi relativi al viaggio da Lei prenotato. Per il contratto di viaggio vero e proprio (in particolare prenotazione/pagamento/eventuale cambio di prenotazione/storno) valgono esclusivamente le nostre CGC.

1.8 Qualora, in caso di una richiesta di prenotazione telefonica, non siano presenti le CGC valide nostre o degli offerenti di servizi, nel corso della telefonata sarà rimandato alle relative condizioni generali riportate nel nostro sito web e alla loro validità per il viaggio richiesto; su richiesta le condizioni Le verranno anche inviate.

1.9 Lei ha la facoltà di verificare la correttezza della nostra conferma della prenotazione immediatamente, preferibilmente alla data di notifica e di informarci immediatamente su eventuali errori/variazioni. Nel caso in cui dopo il ricevimento della conferma della prenotazione, contrariamente a quanto previsto, non dovessero esserle pervenuti i documenti di viaggio entro sette (7) giorni dalla data di partenza, è tenuto a contattarci immediatamente.

2. CAMBIO DI PRENOTAZIONE, MODIFICHE DELLE PRESTAZIONI E DEI PREZZI

2.1 Qualora dopo la stipula del contratto volesse apportare eventuali modifiche al viaggio, come per esempio numero di partecipanti, data, meta, durata, pernottamento, tipo di trasporto oppure uno o più offerenti di servizio entro 90 giorni dall'inizio del viaggio (richiesta di modifica della prenotazione), non siamo tenuti ad accettare o apportare tali modifiche. Nel caso in cui accettiamo la sua richiesta di modifica della prenotazione (cambio di prenotazione), siamo autorizzati a richiedere per ogni partecipante al viaggio una tassa di elaborazione pari a 50,- euro. Qualora la tassa di elaborazione dovesse risultare superiore, prima di effettuare il cambio di prenotazione richiederemo il Suo consenso. Se in seguito a un cambio di prenotazione dovessero aumentare le tariffe di viaggio per gli altri passeggeri da Lei registrati, dovrà provvedere immediatamente al pagamento della differenza di prezzo.

2.2 Le richieste di modifiche alla prenotazione avanzate meno di 90 giorni prima della partenza del viaggio prenotato, saranno trattate come storno secondo il punto 4 con conseguente richiesta di stipula di un nuovo contratto e con pagamento delle tasse di storno rispettivamente valide.

2.3 Siamo autorizzati a modificare singole prestazioni dopo la stipula del contratto, laddove ciò non violi il principio della buona fede oppure non accada arbitrariamente. Questo vale in particolare nei casi di forza maggiore nei quali ai fini di garantire la sicurezza di tutti i viaggiatori partecipanti viene modificato il tragitto oppure vengono

evitati singoli porti o aeroporti qualora le modifiche riguardino l'azienda dei trasporti oppure gli orari di partenza o ritorno. In ogni caso, la informeremo il prima possibile circa tali cambiamenti. Eventuali modifiche delle prestazioni La autorizzano a un cambio di prenotazione gratuita, a uno storno gratuito o a una riduzione del prezzo del viaggio solo nel caso in cui si tratti di modifiche sostanziali all'organizzazione del viaggio. Lei è tenuto a far valere tali diritti nei nostri confronti per iscritto immediatamente dopo il ricevimento della comunicazione di modifica.

2.4 Ci riserviamo il diritto di richiedere un sovrapprezzo al fine di coprire l'eventuale aumento delle spese di trasporto o delle spese relative a determinate prestazioni come tasse portuali/aeroportuali o eventuali modifiche del corso del cambio. La richiesta di sovrapprezzo è ammissibile solo entro il 21° giorno dalla data di partenza concordata, se tra la stipula del contratto e la data di partenza intercorrono più di quattro (4) mesi e le circostanze imputabili all'aumento non erano presenti e non prevedibili prima della stipula del contratto. Anche nel caso di un aumento del prezzo per il posto a sedere da parte dell'azienda dei trasporti possiamo in ogni caso richiederVi un sovrapprezzo. Altrimenti le spese di trasporto aggiuntive richieste dall'azienda dei trasporti per ogni mezzo di trasporto saranno divise per il numero di posti previsti del mezzo di trasporto concordato. Il rispettivo sovrapprezzo per il posto singolo può essere da noi richiesto anche successivamente.

3. MODALITÀ DI PAGAMENTO

3.1 Salvo diversamente concordato prima della stipula del contratto, al momento del ricevimento della conferma scritta della prenotazione e della consegna della bolletta di cauzione deve essere pagato un anticipo del 20% del prezzo del viaggio. In casi singoli giustificati l'anticipo può anche essere maggiore, se al momento della conferma della prenotazione abbiamo dovuto anticipare determinate prestazioni come p. es. per l'emissione immediata dei biglietti d'aereo. Il pagamento residuo deve avvenire entro e non oltre 42 giorni dalla data di partenza senza ulteriore sollecito.

3.2 Una richiesta di partecipazione a un viaggio successiva a 42 giorni dalla data di partenza può essere accettata solo nel caso in cui l'intero importo del viaggio venga saldato al momento del ricevimento della conferma della prenotazione e della bolletta di cauzione e il pagamento sia garantito al momento della richiesta tramite bonifico diretto o carta di credito.

3.3 Nel caso in cui l'importo anticipato o il saldo non pervengano tempestivamente oppure il pagamento non venga effettuato neanche dietro sollecitazione e determinazione di una data di scadenza, siamo autorizzati a rescindere il contratto e a fare valere le spese di recesso di cui al punto 4.3 (commissioni di storno).

3.4 Per le tariffe speciali di gruppo possono valere condizioni separate per l'anticipo; queste saranno riportate nelle rispettive richieste d'offerta/conferme del viaggio.

4. RECESSO DA PARTE SUA

4.1 Lei ha la facoltà di rescindere il contratto in ogni momento prima della data di partenza del viaggio prenotato alle condizioni concordate al momento della prenotazione (storno). Ai fini della Sua tutela lo storno deve avvenire in forma scritta.

Determinante ai fini della validità è la data di notifica dello storno. Uno storno può comportare eventuali commissioni di storno. Dal momento che è rilevante la data di notifica, questa è determinata in base ai nostri orari di apertura al pubblico, lun-ven, ore 9.00-18.00. Uno storno pervenuto fuori dal suddetto orario viene considerato pervenuto il giorno lavorativo successivo. Anche il mancato pagamento del prezzo (parziale) del viaggio entro la data di partenza viene considerato da noi come storno.

4.2 In caso di storno, su richiesta è tenuto a restituire eventuali documenti di viaggio già consegnati. Qualora i biglietti di aereo, treno e traghetto oppure i buoni per l'albergo non vengano restituiti, siamo autorizzati a richiedere il prezzo intero del viaggio.

4.3 In caso di storno decade il nostro diritto al pagamento del prezzo del viaggio e viene espletato il diritto a un adeguato risarcimento per le nostre prestazioni e spese, tenendo conto dei costi risparmiati e del possibile guadagno in seguito all'utilizzo della prestazione del viaggio da parte di altri (commissione di storno). In tal senso siamo autorizzati a richiedere un importo forfettario calcolato come segue in considerazione dei pagamenti anticipati e parziali: Fino a 90 giorni prima della partenza (GpP) e 30% del prezzo complessivo del viaggio (PCV), ma minimo 50,- euro; dal 89.-61.GpP 50% del PCV; dal 60.-31.GpP 65% del PCV; dal 30.-15.GpP 75% del PCV; dal 14.-04.GpP 90% del PCV; e a partire dal terzo (3.) GpP 100% del PCV.

Ci riserviamo il diritto di fare valere come danno le spese effettivamente sostenute.

4.4 Nel caso di uno storno parziale per un co-viaggiatore di una cabina ci spetta un risarcimento forfettario per un ammontare pari al 95% del prezzo del viaggio del relativo co-viaggiatore. Qualora le spese effettive siano inferiori, siamo disposti a pretendere un risarcimento inferiore.

4.5 I costi come p. es. spese della carta di credito, spese di telefono o di elaborazione nonché le polizze di assicurazione pagate per Lei a un assicuratore non possono essere rimborsati nel caso di uno storno del viaggio.

4.6 Rimane salva la prova da parte Sua che il risarcimento non sia giustificato oppure sia inferiore rispetto alle suddette somme forfettarie.

4.7 Dai suddetti regolamenti rimane salvo il Suo diritto di presentare un viaggiatore sostitutivo conformemente alle disposizioni di legge del § 651b Codice Civile Tedesco (BGB). Abbiamo la facoltà di contestare la sostituzione del viaggiatore nel caso in cui quest'ultimo non soddisfi i requisiti speciali in relazione al viaggio oppure le disposizioni di legge/regolamenti amministrativi non lo prevedano. Nel caso di un cambio del partecipante al viaggio Lei e la persona sostitutiva sono responsabili come debitori solidali per il prezzo del viaggio e i costi aggiuntivi.

5. RECESSO DA PARTE NOSTRA

5.1 In determinati casi siamo autorizzati ad annullare il viaggio. Questo è il caso, quando (1) non viene raggiunto il numero di partecipanti riportato nella premessa della descrizione del viaggio, (2) dopo aver esaurito tutte le possibilità l'esecuzione del viaggio non risulta fattibile, in quanto l'ammontare della prenotazione per il

viaggio è così basso che non copre le spese oppure (3) con il Suo comportamento ostacola l'esecuzione del viaggio o viola le clausole contrattuali in misura tale da giustificare un recesso immediato del contratto di viaggio.

5.2 Riguardo alle prime due motivazioni il recesso è possibile solo fino a 30 giorni dalla partenza, nel terzo caso in ogni momento. Qualora il nostro recesso sia imputabile al Suo comportamento, ci riserviamo il diritto di richiedere il pagamento del prezzo del viaggio, tenendo in considerazione il valore delle spese risparmiate e i vantaggi che riceviamo in seguito all'utilizzo da parte di terzi delle prestazioni non godute, compresi gli importi sostenuti dagli offerenti di servizi.

6. RECESSO DEL CONTRATTO A CAUSA DI CIRCOSTANZE STRAORDINARIE

6.1 Ciascuna parte può rescindere il contratto in qualsiasi momento, qualora l'esecuzione del viaggio risulti difficoltosa o compromessa (1) prima della partenza oppure (2) dopo la partenza, in seguito a cause di forza maggiore. Nel primo caso riceve indietro il prezzo del viaggio, se noi non Le proponiamo un'offerta sostitutiva equivalente che possa accettare. Nel secondo caso abbiamo il diritto a un adeguato risarcimento per le prestazioni di viaggio eseguite o ancora da eseguire. 6.2 Eventuali spese aggiuntive per il ritorno vengono divise equamente tra Lei e noi, per il resto tutte le spese accessorie sono a carico Suo. Eventuali avvertimenti da parte del Ministero degli Affari Esteri giustificano il sospetto di una minaccia generale basata su cause di forza maggiore. Anche i conflitti industriali vengono considerati come causa di forza maggiore.

7. ASSICURAZIONI VIAGGIO

Salvo diversamente annotato, nei prezzi dei viaggi non sono contenute le assicurazioni. Dopo la stipula di un'assicurazione di viaggio in seguito alla nostra intermediazione il rapporto assicurativo si svolge esclusivamente tra Lei e la compagnia di assicurazione secondo quanto previsto dalle rispettive condizioni di assicurazione valide.

8. DISPOSIZIONI RELATIVE A PASSAPORTO, VISTO E STATO DI SALUTE

Per l'osservanza delle disposizioni relative a passaporto, visto, vaccinazioni e stato di salute prescritte per il viaggio prenotato nonché delle disposizioni doganali e di valuta è responsabile esclusivamente Lei. Tutti gli svantaggi che insorgono per Lei o per gli altri viaggiatori da Lei registrati dalla mancata osservanza delle suddette disposizioni, sono a Suo carico, tranne nel caso in cui sia stato informato in modo insufficiente/errato da parte nostra. Le nostre informazioni circa le disposizioni relative ai visti, al transito e alla dogana valgono per i cittadini del paese in cui abbiamo la nostra sede. I viaggiatori con cittadinanza diversa da questa sono tenuti a richiedere le rispettive informazioni presso il loro consolato/la loro ambasciata.

9. GARANZIA

9.1 Qualora l'organizzazione del viaggio non venga eseguita conformemente al contratto, Lei ha la facoltà di chiedere la nostra assistenza, premesso che informi immediatamente la nostra sede o una sede da noi nominata. Qualora ometta di segnalare un difetto, perde tutti i diritti di riduzione del prezzo e di recesso.

9.2 Per la durata di una mancata esecuzione del viaggio senza assistenza può pretendere la rispettiva riduzione del prezzo del viaggio.

9.3 Il recesso è consentito solo nel caso in cui lasciamo trascorrere un determinato periodo senza prestare assistenza e il difetto compromette in misura notevole il viaggio. La determinazione di una scadenza decade se l'assistenza da parte nostra è palesemente impossibile, venga rifiutata oppure il recesso sia giustificato da un particolare interesse da parte Sua. E' nostro diritto rifiutare di prestare assistenza se richiede un esborso di denaro spropositato. L'assistenza da parte nostra può anche consistere nell'esecuzione in una prestazione sostitutiva equivalente. In caso di recesso, Lei ci deve la parte del prezzo del viaggio che ricade sulle prestazioni percepite, laddove tali prestazioni erano di Suo interesse. Ai fini della conservazione delle prove si raccomanda di rescindere il contratto per iscritto.

9.4 Fatti salvi la riduzione del prezzo o il recesso, Lei può richiedere un risarcimento danni per mancata esecuzione del contratto. Di norma questo è il caso solo quando il difetto è così sostanziale da giustificare una riduzione del prezzo del viaggio di almeno il 50%. Il risarcimento danni per mancata esecuzione è escluso se il difetto non è imputabile a noi. 9.5 In nessun caso i nostri tour operator sono autorizzati a riconoscere diritti nei nostri confronti.

10. OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE

10.1 In presenza di eventuali impedimenti a eseguire le prestazioni è tenuto a fare tutto ciò che sia possibile nell'ambito delle disposizioni di legge per contribuire all'eliminazione degli stessi e per limitare l'eventuale danno consequenziale. Ciascun viaggiatore è responsabile in prima persona per il trasporto verso l'aeroporto di partenza, tranne nei casi in cui un eventuale ritardo sia imputabile a una violazione causata per dolo o grave negligenza da parte nostra. Lei deve garantire che i Suoi dati di contatto forniti al momento della prenotazione, soprattutto il numero di telefono e l'indirizzo e-mail, siano raggiungibili negli ultimi tre (3) giorni prima della partenza e durante il viaggio. 10.2 Se durante i voli dovessero andare persi o essere danneggiati i bagagli, deve esporre denuncia (P.I.R.) entro sette (7) giorni in loco presso la compagnia aerea che l'ha trasportata sul volo in questione. La mancata denuncia comporta l'annullamento dei diritti di risarcimento danni.

11. RESPONSABILITÀ

11.1 La nostra responsabilità per danni che non rappresentano lesioni dell'integrità fisica, è limitata a tre volte il prezzo del viaggio per ogni persona lesa, laddove il danno non sia stato causato per dolo o grave negligenza. Lo stesso vale nei casi in cui siamo i soli responsabili per un danno causato da un offerente di servizi come ausiliario. Rimangono salvi eventuali diritti aggiuntivi secondo l'Accordo di Montreal in relazione al bagaglio.

11.2 Qualora gli accordi internazionali o altre leggi o disposizioni basate sugli stessi prevedano limitazioni della responsabilità per i nostri offerenti di servizi, abbiamo la facoltà di avvalerci degli stessi in caso di danni.

11.3 Le prestazioni di altre agenzie di viaggio descritte nelle richieste d'offerta come trasmesse a nome di terzi non rientrano nella nostra sfera di responsabilità come tour operator. Nel caso di una suddetta intermediazione la responsabilità per errori da parte degli intermediari è esclusa, premesso che non siano dovuti a dolo o grave negligenza.

12. PRESCRIZIONE

12.1 Eventuali diritti risultanti da un'esecuzione delle prestazioni di viaggio non conformi al contratto devono essere fatti valere nei nostri confronti entro un (1) mese dalla fine del viaggio prevista contrattualmente. Dopo la decorrenza di questa scadenza può fare valere i suoi diritti solo se è stato ostacolato nel mantenimento della scadenza.

12.2 Eventuali diritti secondo §§ 651 da c a f del Codice Civile Tedesco (BGB) risultanti dalla violazione della vita, dell'integrità fisica o della salute nonché per altri danni risultanti da una violazione degli obblighi per dolo o grave negligenza da parte nostra o di uno dei nostri rappresentanti legali o ausiliari, cadono in prescrizione dopo due (2) anni. Tutti gli altri diritti secondo §§ 651c-f del Codice Civile Tedesco (BGB) cadono in prescrizione dopo un anno. 12.3 La prescrizione inizia alla data della fine del viaggio prevista contrattualmente. Qualora tra Lei e noi siano in atto trattative sul diritto o sulla motivazione dello stesso, la prescrizione è sospesa fino a quando una delle parti rifiuta la continuazione della trattativa. La prescrizione subentra al più presto tre (3) mesi dopo la fine della sospensione.

13 ISTRUZIONE DEI PASSEGGERI

Secondo l'ordinamento UE per l'istruzione dei passeggeri relativa all'identità della compagnia aerea operante (UE2011/05) siamo tenuti a informarla al momento della prenotazione circa l'identità delle compagnie aeree operanti per tutti i servizi di trasporto in aereo da eseguire nell'ambito del viaggio prenotato. Se al momento della prenotazione non è ancora stata definita la compagnia aerea operante, la informiamo circa la compagnia aerea o le compagnie aeree che effettueranno il/i volo/i. La lista delle compagnie aeree con divieto di volo nei territori UE ("Black List") può essere richiamata nella seguente pagina Internet: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm.

14. ELABORAZIONE DEI DATI

I dati personali messi a disposizione nostra come ente responsabile ai sensi della legge federale sulla protezione dei dati personali (BDSG) vengono rilevati, elaborati e memorizzati al fine dell'esecuzione delle prestazioni di viaggio da Lei incaricate. L'inoltro dei suoi dati alle imprese coinvolte nell'esecuzione del contratto avviene solo nella misura strettamente necessaria allo scopo della fornitura delle suddette prestazioni. Per la procedura di pagamento inoltriamo i Suoi dati di pagamento al prestatore di servizi di pagamento. I dati personali vengono trattati e protetti conformemente alle disposizioni della legge federale tedesca in materia di dati

personali (BDSG). Al più tardi nel momento in cui la memorizzazione dei Suoi dati personali non è più necessaria al fine del raggiungimento dello scopo ed eventuali scadenze di conservazione fiscali e commerciali sono scadute, tali dati vengono cancellati. Rimangono salvi altri obblighi di legge per la memorizzazione, cancellazione e il bloccaggio dei dati.

15. VARIE

15.1 Salvo diversamente concordato nei singoli contratti di viaggio, le presenti condizioni valgono per tutti i viaggi prenotati da noi.

15.2 Non assumiamo alcuna responsabilità per errori di stampa o di calcolo evidenti o facilmente riconoscibili.

15.3 Con la pubblicazione di nuove descrizioni delle prestazioni tutte le nostre pubblicazioni precedenti relative a un viaggio perdono la loro validità per quanto riguarda l'entità delle prestazioni, i prezzi e le scadenze.

15.4 L'intero rapporto giuridico e contrattuale è soggetto alle presenti condizioni contrattuali e sottostà esclusivamente al diritto tedesco, a esclusione del diritto privato internazionale e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale. Questo vale anche se Lei non ha un domicilio generale in Germania.

15.5 La nullità di singole disposizioni non compromette la validità delle restanti clausole o dell'intero contratto di viaggio.

15.6 I titoli e i singoli paragrafi delle presenti Condizioni Generali servono a un migliore orientamento e non hanno carattere regolamentare intrinseco.